



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

05 НОЯ 2015

№ 1741-П

г. Екатеринбург

Об утверждении перечня государственных медицинских организаций, критериев и показателей, методики и технологии проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году

В соответствии с приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг медицинскими организациями», от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», распоряжением Правительства Свердловской области от 09 октября 2013 года № 1628-РП «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания в Свердловской области» и решением Общественного совета при Министерстве здравоохранения Свердловской области от 22.09.2015

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) Перечень государственных медицинских организаций Свердловской области, в которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году (Приложение № 1);

2) ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» в качестве организации – оператора для проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году;

3) Форму анкеты для оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях (Приложение № 2);

4) Перечень показателей и критериев качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях, а также порядок их расчета, для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году (Приложение № 3);

5) Методику и технологию проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году (Приложение № 4);

6) Сводную форму «Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в условиях круглосуточного стационара в 2015 году» (Приложение № 5).

2. Начальнику ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр»:

1) в срок до 06.11.2015 ввести в эксплуатацию на портале «Мониторинг деятельности мед. учреждений» сводную форму в соответствии с Приложением № 5 к настоящему приказу;

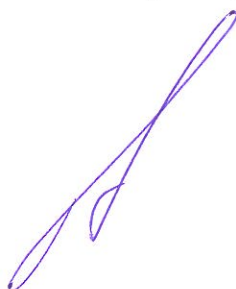
2) осуществлять работу в качестве организации – оператора в соответствии с Методикой и технологией проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году (Приложение № 4).

3. Начальнику отдела контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области осуществлять информационно-методическое руководство проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году.

4. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 11 июля 2014 года № 901-п «Об утверждении перечня государственных и муниципальных медицинских учреждений, критериев и показателей, методики и технологии для проведения независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра Е.А. Чадову.

Министр



А.Р. Белявский

Приложение № 1 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 05 НОЯ 2015 № 1741-н.

Перечень государственных медицинских организаций Свердловской области, в которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году

№ п/п	Наименование учреждения
1	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Свердловская областная клиническая больница № 1»
2	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Областная детская клиническая больница № 1»
3	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Свердловская областная больница № 2»
4	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Свердловский областной клинический психоневрологический госпиталь для ветеранов войн»
5	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Свердловский областной онкологический диспансер»
6	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области детская клиническая больница восстановительного лечения «Научно-практический центр «Бонум»
7	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Научно-практический центр специализированных видов медицинской помощи «Уральский институт кардиологии»

Приложение № 2 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 05 НОЯ 2015 № 1741-П

Форма анкеты для круглосуточного стационара

Анкета
для оценки качества оказания услуг
медицинскими организациями в стационарных условиях

Уважаемый пациент!

Ваши ответы на вопросы этой анкеты будут использованы для оценки доступности и качества оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении.

На каждый вопрос может быть дан только один ответ.

Наименование оцениваемой Вами медицинской организации _____

1. Вы были госпитализированы:

- а) за счет ОМС
- б) за счет ДМС
- в) на платной основе

2. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 6)

3. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- а) I группа
- б) II группа
- в) III группа

4. Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- а) да (переходите к вопросу № 6)
- б) нет

5. Медицинская организация не оборудована для лиц с ограниченными возможностями, а именно:

- а) отсутствует специальный подъезд и парковка для автотранспорта
- б) отсутствуют пандусы, поручни
- в) отсутствуют электрические подъемники
- г) отсутствует специальный лифт
- д) отсутствуют голосовые сигналы
- е) отсутствуют информационные бегущие строки, информационные стенды
- ж) отсутствует информация для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- з) отсутствует специально оборудованный туалет

6. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

а) да

б) нет (переходите к вопросу № 8)

7. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

а) да

б) нет

8. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

а) да

б) нет (переходите к вопросу № 10)

9. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

а) да

б) нет

10. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

а) да (переходите к вопросу № 12)

б) нет

11. Что не удовлетворяет?

а) отсутствие свободных мест ожидания

б) состояние гардероба

в) состояние туалета

г) отсутствие питьевой воды

д) санитарные условия

12. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

а) свыше 120 мин.

б) до 120 мин.

в) до 75 мин.

г) до 60 мин.

д) до 45 мин.

е) до 30 мин.

13. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

а) да

б) нет

14. Вы удовлетворены отношением персонала во время Вашего лечения в отделении (доброжелательность, вежливость)?

а) да

б) нет

15. Госпитализация была:

- а) плановая
- б) экстренная (переходите к вопросу № 18)

16. Срок Вашего ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию составил (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи):

- а) 31 день и более
- б) 30 дней
- в) 29 дней
- г) 28 дней
- д) 27 дней
- е) 15 дней и менее

17. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

- а) да
- б) нет

18. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость приобретать лекарственные средства за свой счет?

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 20)

19. Если Вы оплачивали лекарственные средства за свой счет, то по какой причине?

- а) отсутствие препарата в медицинском учреждении
- б) в качестве лучшей альтернативы имеющегося в медицинском учреждении препарата
- в) по собственной инициативе

20. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

- а) да
- б) нет (переходите к вопросу № 22)

21. Если Вы оплачивали назначенные диагностические исследования, то по какой причине?

- а) для уточнения диагноза
- б) с целью сокращения срока лечения
- в) приобретение расходных материалов

22. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

- а) да (переходите к вопросу № 24)
- б) нет

23. Если Вы не удовлетворены компетентностью медицинских работников в медицинской организации, то по какой причине?

- а) Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- б) Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- в) Вам не дали выписку

24. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

- а) да
- б) нет

25. *Вопрос для лиц с установленной группой ограничения трудоспособности:* Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

- а) да (переходите к вопросу № 28)
- б) нет (переходите к вопросу № 27)

26. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

- а) да (переходите к вопросу № 28)
- б) нет

27. Что не удовлетворяет?

- а) уборка помещений
- б) освещение, температурный режим
- в) медицинской организации требуется ремонт
- г) в медицинской организации старая мебель

28. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

- а) да
- б) нет

29. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

- а) да
- б) нет

30. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- а) да
- б) нет

31. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

- а) да
- б) нет

32. Кто был инициатором благодарения?

- а) я сам(а)
- б) персонал медицинской организации

33. Форма благодарения:

- а) письменная благодарность (в книге отзывов и предложений, на сайте, письмо в адрес главного врача, органа управления здравоохранением)
- б) цветы
- в) подарки
- г) услуги
- д) деньги

Благодарим за участие в анкетировании!

Приложение № 3 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 05 НОЯ 2015 № 1741-н.

Перечень показателей и критериев качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области в стационарных условиях, а также порядок их расчета, для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области в 2015 году

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Расчет показателя	Значение показателя в баллах
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 1.1 по 1.5	0 - 14
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru Информация размещена полностью – 1 Информация размещена частично – 0,5 Информация не размещена - 0	0 - 1
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i_1); информация о медицинской деятельности (i_2); информация о медицинских работниках (i_3); иная информация (i_4).	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ Наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1	0 - 1
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки	баллы	Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие - 0	0 - 2

	качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)			
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	0 - 5
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	баллы	Сумма баллов с 2.1 по 2.5	0 - 21
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	$p < 70\%$ - 0 $70\% \leq p < 75\%$ - 1 $75\% \leq p < 80\%$ - 2 $80\% \leq p < 85\%$ - 3 $85\% \leq p < 90\%$ - 4 $p \geq 90\%$ - 5	0 - 5
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	%	$d < 90\%$ - 0 $90\% \leq d < 95\%$ - 1 $95\% \leq d < 100\%$ - 2 $d = 100\%$ - 3	0 - 3
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в	%	$I < 90\%$ - 0 $90\% \leq I < 95\%$ - 1	0 - 3

	стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)		$95\% \leq I < 100\%$ - 2 $I = 100\%$ - 3	
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	0 - 5
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	баллы	Сумма баллов с 3.1 по 3.3	0 - 15
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации (n)	минуты	$n < 120'$ - 0 $75' \leq n < 120'$ - 1 $60' \leq n < 75'$ - 2 $45' \leq n < 60'$ - 3 $30' \leq n < 45'$ - 4 $n < 30'$ - 5	0 - 5
3.2.	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	$v < 70\%$ - 0 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4 $v \geq 90\%$ - 5	0 - 5
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 4.1 по 4.2	0 - 10
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3	0 - 5

			$85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	$g < 70\%$ - 0 $70\% \leq g < 75\%$ - 1 $75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3 $85\% \leq g < 90\%$ - 4 $g \geq 90\%$ - 5	0 - 5
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации	баллы	Сумма баллов с 5.1 по 5.3	0 - 15
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ - 0 $70\% \leq f < 75\%$ - 1 $75\% \leq f < 80\%$ - 2 $80\% \leq f < 85\%$ - 3 $85\% \leq f < 90\%$ - 4 $f \geq 90\%$ - 5	0 - 5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\%$ - 0 $70\% \leq r < 75\%$ - 1 $75\% \leq r < 80\%$ - 2 $80\% \leq r < 85\%$ - 3 $85\% \leq r < 90\%$ - 4 $r \geq 90\%$ - 5	0 - 5
5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	$h < 70\%$ - 0 $70\% \leq h < 75\%$ - 1 $75\% \leq h < 80\%$ - 2 $80\% \leq h < 85\%$ - 3 $85\% \leq h < 90\%$ - 4 $h \geq 90\%$ - 5	0 - 5

Приложение № 4 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 05 НОЯ 2015 № 1741-н.

**Методика и технология проведения независимой оценки качества
оказания услуг государственными медицинскими организациями
Свердловской области в 2015 году**

В основу методики независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Свердловской области (далее независимая оценка) положена система критериев и показателей, отражающих отдельные факторы оценки качества предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях и условиях круглосуточного стационара.

Независимая оценка проводится по перечню критериев и показателей, сгруппированных в 5 блоков по направлениям, отражающим отдельные элементы качества работы учреждений, наиболее значимым для получателей услуг:

- 1) открытость и доступность информации о медицинской организации;
- 2) комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления медицинской услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
- 5) удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

Критерии, сгруппированные по 5 блокам, оцениваются в баллах по установленным показателям. Бальная оценка по каждому блоку отображает соответствие общественных ожиданий к установленным показателям. Также в баллах оценивается показатель рейтинга медицинской организации на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru).

Для проведения независимой оценки используются следующие методы исследования:

1. Исследование собственных интернет-сайтов медицинских организаций - качественный метод исследования (кабинетное исследование), позволяющий оценивать содержание web-сайтов медицинских учреждений, достоверность и полноту размещённой информации. Данный метод исследования производится дистанционно. Результаты оценки содержания сайтов фиксируются в рабочих картах по заданным параметрам с использованием критериев наличия, полноты, актуальности. В качестве инструментов валидации могут использоваться скриншоты страниц сайтов учреждений.

2. Опрос - количественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, убеждений, чувств и отношения к изучаемой теме. Опрос граждан производится в помещении медицинской организации по единому опросному листу (анкете). В медицинской

организации опрашиваются пациенты, находящиеся на лечении в стационаре, в количестве 100 человек.

Опрашиваются пациенты разного возраста и пола (не менее 30% от опрашиваемых пациентов составляют мужчины, не менее 10% от числа опрошенных составляют лица с ограниченными возможностями). Результаты опроса фиксируются в опросных листах.

По результатам кабинетного исследования Интернет-сайтов ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – ГБУЗ СО «МИАЦ») заполняет графы 3, 4, 5 в соответствии с Приложением № 5 к настоящему приказу по каждой медицинской организации в соответствии с Приложением № 1 к настоящему приказу.

ГБУЗ СО «МИАЦ» осуществляет подсчёт баллов по каждому блоку показателей в соответствии с Приложением № 3 к настоящему приказу. Итоговые баллы суммируются, и информация заносится в сводную форму (Приложение № 5 к настоящему приказу).

Максимальное количество баллов, которое может получить медицинская организация, оказывающая медицинскую помощь в стационарных условиях составляет 75 баллов.

Сводную форму ГБУЗ СО «МИАЦ» предоставляет на рассмотрение Общественному совету при Министерстве здравоохранения Свердловской области. В соответствии с полученными баллами Общественным советом при Министерстве здравоохранения Свердловской области формируется рейтинг государственных медицинских организаций Свердловской области.

В целях обеспечения технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области на официальных сайтах Министерства здравоохранения Свердловской области и медицинских организаций Свердловской области в сети «Интернет» размещены ссылки на единые формы анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях, разработанные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Обработка результатов анкетирования, проведенного в сети «Интернет», производится Министерством здравоохранения Российской Федерации. Сводные данные по результатам электронного анкетирования граждан по каждой медицинской организации, поступающие из Министерства здравоохранения Российской Федерации в ежемесячном режиме, Министерством здравоохранения Свердловской области направляются для рассмотрения в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Свердловской области.

